



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN**

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. (0271) 632202, Fax. (0271) 632202
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id
SURAKARTA 57111

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA
NOMOR : KP.OO/4303/IV/2024**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA**

KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA,

- Menimbang
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Surakarta dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Surakarta;
- Mengingat
- : 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan
 - 4. Peraturan Walikota Surakarta No. 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Kota Surakarta;

Memutuskan...

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Surakarta;

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana pada diktum kesatu meliputi lingkup pelayanan:

1. Dinas Kesehatan meliputi:

- 1.1. Permohonan Izin Pengambilan Data dan Penelitian;
- 1.2. Pengawasan Fasilitas Pelayanan Kefarmasian
- 1.3. Pengelolaan Mahasiswa Praktek Kerja Lapangan / Magang
- 1.4. Penerbitan Kartu JKN KIS;
- 1.5. Pelayanan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT);
- 1.6. Penerbitan Rekomendasi Surat Ijin Praktik (SIP) Tenaga Kesehatan;
- 1.7. Penerbitan Rekomendasi Surat Ijin Praktik (SIP) Tenaga Medis;
- 1.8. Penerbitan Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT) Perorangan;
- 1.9. Penerbitan Sertifikat Standar Apotek;
- 1.10. Penerbitan Sertifikat Standar Klinik;
- 1.11. Penerbitan Sertifikat Standar Rumah Sakit;
- 1.12. Penerbitan Sertifikat Standar Toko Obat;
- 1.13. Penerbitan Rekomendasi Ambulance;
- 1.14. Rekomendasi Laik Higiene Sanitasi (SLHS) tempat Pengolahan Pangan (TPP) usaha Rumah Makan/ Restoran, Jasa Boga/ Catering dan Depot Air Minum Isi Ulang (DAMIU); dan
- 1.15. Rekomendasi Sertifikasi Laik Sehat (SLS) tempat Akomodasi Hotel.

Puskesmas...

2. Puskesmas meliputi:
 - 2.1. Pelayanan KIA – KB;
 - 2.2. Pelayanan Kesehatan Lingkungan;
 - 2.3. Pelayanan Konsultasi Gizi;
 - 2.4. Pelayanan Pemeriksaan TBC;
 - 2.5. Pelayanan Farmasi;
 - 2.6. Pelayanan Pemeriksaan Umum;
 - 2.7. Pelayanan Pemeriksaan HIV pada Kelompok Beresiko;
 - 2.8. Pelayanan Laboratorium Puskesmas;
 - 2.9. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut;
 - 2.10. Pelayanan Tumbuh Kembang DDTK;
 - 2.11. Pelayanan Persalinan;
 - 2.12. Pelayanan Kegawatdaruratan; dan
 - 2.13. Pelayanan Rawat Inap.
3. Instalasi Farmasi :
 - 3.1. Pelayanan Distribusi Obat; dan
 - 3.2. Pelayanan Distribusi Vaksin.
4. Laboratorium Kesehatan :
 - 4.1. Pelayanan Laboratorium Kesehatan Klinik; dan
 - 4.2. Layanan Laboratorium Kesehatan Masyarakat.
5. Rumah Sakit Ibu Fatmawati Soekarno :
 - 5.1. Pendaftaran Pasien IGD, Rawat Jalan dan Rawat Inap;
 - 5.2. Pelayanan Gawat Darurat;
 - 5.3. Pelayanan Rawat Jalan;
 - 5.4. Pelayanan Radiologi;
 - 5.5. Pelayanan Laboratorium;
 - 5.6. Pelayanan Farmasi; dan
 - 5.7. Pelayanan Ambulance,
 - 5.8. Pelayanan Pemulasaraan Jenazah

Rumah Sakit...

6. Rumah Sakit Bung Karno Surakarta :

- 6.1. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral;
- 6.2. Pelayanan Gawat Darurat;
- 6.3. Pelayanan Rawat Jalan;
- 6.4. Pelayanan Farmasi;
- 6.5. Pelayanan Laboratorium;
- 6.6. Pelayanan Pendaftaran; dan
- 6.7. Pelayanan Radiologi.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana pada diktum kedua wajib dilaksanakan oleh pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : 1. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan;
2. Pada saat Surat Keputusan ini mulai berlaku, Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Surakarta nomor 12673 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di Surakarta
pada tanggal 5 April 2023

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA

Sekretaris

SETYOWATI

Lampiran : KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KESEHATAN

KOTA SURAKARTA

TENTANG STANDAR PELAYANAN

DI LINGKUNGAN DINAS

KESEHATAN KOTA SURAKARTA

Nomor : KP.00/4303/IV/2024

Tanggal : 5 April 2024

STANDAR PELAYANAN

DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA

- I. STANDAR PELAYANAN DINAS KESEHATAN (terlampir)**
- II. STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS (terlampir)**
- III. STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI (terlampir)**
- IV. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM KESEHATAN (terlampir)**
- V. STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT IBU FATMAWATI SOEKARNO (terlampir)**
- VI. STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT BUNG KARNOW SURAKARTA (terlampir)**

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN

KOTA SURAKARTA

Sekretaris





PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. (0271) 632202, Fax. (0271) 632202
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id
SURAKARTA 57111

Lampiran No.	DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/1
Revisi ke	0

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN

Nama unit pelayanan : Ruang KIA-KB Puskesmas
Pelayanan : Pelayanan KIA – KB

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:		
1.	Persyaratan	1. Kartu JKN KIS / BPJS 2. KTP / KK 3. Kartu Identitas Berobat (KIB) bagi pasien lama 4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS 5. Buku KIA bagi yang sudah memiliki
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien mendaftar di Loker Pendaftaran 2. Pasien mendapatkan nomor antrian poli KIA / KB 3. Pasien antri di Poli KIA / KB dan dipanggil sesuai dengan antrian 4. Pasien mendapatkan pelayanan KIA / KB sesuai jenis pelayanan KIA / KB yang dibutuhkan pasien 5. Dilakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 6. Pasien mendapatkan penjelasan hasil pemeriksaan dan melakukan konseling dengan pasien 7. Pasien mendapatkan tindakan medis dan inform consent sesuai indikasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Dilakukan rujukan internal dan eksternal sesuai indikasi 9. Pasien mendapatkan terapi sesuai indikasi 10. Pasien mendapatkan berkas hasil pemeriksaan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kondisi pasien
4.	Biaya / Tarif	1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta 2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum (NON JKN KIS) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta
5.	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan Ibu Hamil 2. Perawatan Bayi Baru Lahir 3. Pelayanan KB suntik, kondom, IUD, Implant 4. IVA Test, Infeksi Menular Seksual dan VCT 5. Imunisasi BCG, Polio, Pentabio, Hepatitis B, Campak / MR, Calon Pengantin 6. Surat Skrining Kesehatan Calon Pengantin 7. Pemeriksaan Balita Sakit (MTBS)
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. SP4N Laporan b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Email : dinkes@surakarta.go.id d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas

NO	KOMPONEN	URAIAN
		g. Kotak Saran
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi	
7.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 4. Permenkes Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah 7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Program Pembebasan Biaya Pelayanan Kesehatan
8.	Kompetensi pelaksana	1. Dokter 2. Bidan berpendidikan minimal D3
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Inspektorat
10.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Satu set Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK 4. Meja Pelayanan 5. Timbangan 6. Termometer

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Tensimeter 8. Stetoskop 9. Midline 10. Tempat tidur 11. Coolbox berisi vaskin 12. Bahan Habis Pakai : Kapas DTT, Alkohol 13. Sputum 14. Safety box 15. Ruang pelayanan 16. Kursi tunggu 17. Toilet 18. Ruang laktasi 19. Ruang bermain anak 20. Loker pelayanan pendaftaran khusus disabilitas
11.	Jumlah pelaksana	7 orang (Dokter 3 , Bidan 4)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan 2. SOP Pelayanan KIA / KB 3. Maklumat pelayanan 4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas 2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus 3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi (PPI) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang KIA / KB 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan 3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN

KOTA SURAKARTA

SEKRETARIS



Dra. SETYOWATI, Apt.

Pembina Tk I

NIP. 19661210 199303 2 008



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. (0271) 632202, Fax. (0271) 632202
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id
SURAKARTA 57111

Lampiran No.	DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/2
Revisi ke	0

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN

Nama unit pelayanan : Puskesmas
Pelayanan : Pelayanan Kesehatan Lingkungan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi		
1.	Persyaratan	1. Kartu JKN KIS / BPJS 2. KTP / KK 3. Kartu Identitas Berobat (KIB) bagi pasien lama 4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS 5. Rujukan internal dari unit layanan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien datang ke ruang konseling 2. Pasien diwawancarai oleh petugas, terkait penyakit atau masalah kesehatan lingkungan sesuai dengan formulir wawancara masing-masing penyakit 3. Pasien diberitahu dugaan penyebab penyakit dari hasil wawancara 4. Pasien diberi saran dan konseling yang mengarah ke perilaku 5. Pasien menandatangani formulir wawancara 6. Pasien membuat kesepakatan dengan petugas jadwal pertemuan selanjutnya (bila diperlukan) 7. Pasien dikunjungi rumahnya (bila diperlukan)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan jenis konseling

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya / Tarif	1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta 2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum (NON JKN KIS) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta
5.	Produk Pelayanan	Konseling Sanitasi Penyakit Berbasis Lingkungan
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. SP4N Lapor b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Email : dinkes@surakarta.go.id d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi	
7.	Dasar hukum	1. PMK No. 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas 2. Standar Prosedur Operasional Klinik Sanitasi Untuk Puskesmas, Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Tengah, 2005 3. Panduan konseling bagi Petugas Klinik Sanitasi di Puskesmas , Depkes RI, 2004 4. Peraturan Walikota No.11.1 tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Surakarta

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	1. Tenaga Kesehatan Lingkungan berpendidikan minimal D3 yang memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-uandangan 2. Mampu berkomunikasi dengan baik
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Inspektorat
10.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang konseling 2. Media komunikasi, informasi dan edukasi 3. Komputer 4. Jaringan internet 5. ATK 6. Ruang pelayanan 7. Kursi tunggu 8. Toilet 9. Ruang laktasi 10. Ruang bermain anak 11. Loker pelayanan pendaftaran khusus disabilitas
11.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan 2. SOP Pelayanan Kesehatan Lingkungan 3. Maklumat pelayanan 4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas 2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi (PPI) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang Kesehatan Lingkungan 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan 3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA
SEKRETARIS



Dra. SETYOWATI, Apt.
Pembina Tk I
NIP. 19661210 199303 2 008



Lampiran No.	DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/3
Revisi ke	0

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN

Nama unit pelayanan : Puskesmas
Pelayanan : Pelayanan Konsultasi Gizi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kartu JKN KIS / BPJS 2. KTP / KK 3. Kartu Identitas Berobat (KIB) bagi pasien lama 4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS 5. Rujukan internal dari unit layanan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien dipanggil ke ruang konsultasi 2. Pasien diberikan konsultasi gizi : a. Pasien diukur BB, TB/ PB, LILA b. Pasien dimintai informasi mengenai frekuensi dan porsi konsumsi makanan sehari – hari serta kemungkinan adanya alergi terhadap makanan tertentu. c. Pasien diberikan informasi mengenai status gizi d. Pasien diberikan informasi mengenai kebutuhan kalornya e. Pasien ditentukan dietnya f. Pasien diberikan konsultasi gizi dengan menggunakan media leaflet dan food model, hal yang disampaikan : 1) Tujuan Diit 2) Makanan yang dianjurkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3) Makanan yang dihindari 4) Contoh menu sehari 5) Pembagian makanan sehari berdasarkan dietnya 6) Daftar bahan makanan penukar 3. Pasien evaluasi terhadap konseling yang diberikan 4. Pasien Pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan jenis konsultasi
4.	Biaya/Tarif	1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta 2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum (NON JKN KIS) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta
5.	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi gizi
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. SP4N Lapor b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Email : dinkes@surakarta.go.id d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 23 Tahun 2014 Tentang Upaya Perbaikan Gizi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal 4. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
8.	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Nutrisionis berpendidikan minimal D3 Gizi
9.	Pengawasan Internal	1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Inspektorat
10.	Sarana, prasarana dan / fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Kursi tunggu 3. Toilet 4. Ruang laktasi 5. Ruang bermain anak 6. Loker pelayanan pendaftaran khusus disabilitas 7. Leaflet 8. Lembar balik 9. Food model 10. Timbangan berat badan dewasa 11. Timbangan berat badan bayi 12. Pengukur panjang badan 13. Pengukur tinggi badan 14. Pita LILA 15. Buku register konsultasi gizi 16. Meja dan kursi konseling 17. Kipas angin 18. Almari arsip

NO	KOMPONEN	URAIAN
11.	Jumlah Pelaksana	1 Orang Nutrisionis
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan 2. SOP Pelayanan Konsultasi Gizi 3. Maklumat pelayanan 4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas 2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus 3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi (PPI) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang Pelayanan Gizi 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan 3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

PIt. KEPALA DINAS KESEHATAN
 KOTA SURAKARTA
 SEKRETARIS



Dra. SETYOWATI, Apt.
 Pembina Tk I
 NIP. 19661210 199303 2 008



Lampiran No.	DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/4
Revisi ke	0

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN

Nama unit pelayanan : Puskesmas
Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan TBC

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1.	Persyaratan	1. Kartu JKN KIS / BPJS 2. KTP / KK 3. Kartu Identitas Berobat (KIB) bagi pasien lama 4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS 5. Kartu Berobat TBC untuk pasien lama
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien menuju meja skrining dan menyerahkan kartu identitas dan kartu JKN (bagi peserta JKN) untuk proses pendaftaran, apabila pasien mengalami gejala batuk selama 2 minggu maka pasien diarahkan menuju ruang pelayanan TBC. 2. Pasien diperiksa oleh petugas dan diambil dahaknya. Jika dapat berdahak saat itu : pasien diberi 2 buah pot sputum untuk berdahak di bilik dahak, kemudian diserahkan ke bagian laboratorium.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Jika tidak dapat berdahak saat itu : a) Pasien diberi 2 buah pot sputum untuk berdahak di rumah besok pagi kemudian menyerahkan pot yang sudah berisi dahak ke bagian laboratorium. b) Hasil pemeriksaan dahak disampaikan kepada pasien melalui telepon atau kader setempat. 3. Pasien menunggu mendapatkan obat di ruang tunggu pelayanan TBC. 4. Apabila dari hasil pemeriksaan, pasien dinyatakan positif TBC, maka pasien akan mendapatkan pengobatan TBC sesuai standar dan dilakukan pemeriksaan laboratorium gula darah dan HIV.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan kondisi pasien
4.	Biaya / Tarif	1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta 2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum (NON JKN KIS) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta
5.	Produk Pelayanan	1. Obat TBC 2. Hasil Pemeriksaan TBC

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. SP4N Lapor b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Email : dinkes@surakarta.go.id d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi	
7.	Dasar hukum	1. Peraturan Presiden Nomor : 67 tahun 2021 tentang Penanggulangan Tuberkulosis 2. Permenkes Nomor : 67 Tahun 2016 tentang Penanggulangan TBCC 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 305 Tahun 2014 tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tata Laksana Tuberkulosis 5. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	1. Tenaga Medis / paramedis 2. Telah mengikuti Pelatihan terkait TBC 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi office
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Inspektorat

NO	KOMPONEN	URAIAN
10.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pemeriksaan TBC 2. Hepa Filter 3. Bilik dahak 4. Kipas angin 5. Almari 6. Rak arsip 7. Meja 8. Kursi 9. Toilet 10. Ruang tunggu pasien TBC 11. Tensimeter 12. Stetoskop 13. Pot sputum 14. Thermogun 15. Timbangan 16. Ruang laktasi 17. Ruang bermain anak 18. Loker pelayanan pendaftaran khusus disabilitas
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan 2. SOP Penanganan TBC 3. Maklumat pelayanan 4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas 2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus 3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi (PPI) dan Prosedur Keselamatan Pasien

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang Program TBC 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan 3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA
SEKRETARIS



NIP. 19661210 199303 2 008



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. (0271) 632202, Fax. (0271) 632202
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id
SURAKARTA 57111

Lampiran No.	DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/5
Revisi ke	0

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN

Nama unit pelayanan : Puskesmas
Pelayanan : Pelayanan Farmasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1.	Persyaratan	1. Resep Obat 2. Kartu JKN KIS / BPJS 3. KTP / KK 4. Kartu Identitas Berobat (KIB) bagi pasien lama 5. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS 6. Buku KIA bagi yang sudah memiliki
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien datang ke Puskesmas 2. Pasien melakukan pendaftaran di puskesmas 3. Pasien menyampaikan keluhan ke petugas di ruang poliklinik dan mendapat resep 4. Pasien Menyerahkan resep ke bagian farmasi 5. Pasien Menerima obat dan informasi penggunaan obat 6. Pasien menerima feedback pendaftaran melalui wa

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Pasien melakukan pengisian kepuasan pelayanan atau melaporkan kejadian rekasi samping obat atau melakukan konseling online 8. Pasien menerima jawaban feedback pelaporan dari petugas terkait
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Non Racikan : 10 menit 2. Racikan : 15 menit
4.	Biaya / Tarif	1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta 2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum (NON JKN KIS) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Kefarmasian
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. SP4N Lapor b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Email : dinkes@surakarta.go.id d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi		
7.	Dasar hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas c. Petunjuk teknis standart Pelayanan kefarmasian kefarmasian di puskesmas tahun 2019 d. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta e. Surat Edaran nomor KA.01.03/567/2022 tentang Penilaian Kepatuhan Standar pelayanan publik Pemerintah Kota Surakarta tahun 2022 f. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	Pendidikan Minimal D3 Kefarmasian
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Inspektorat
10.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang farmasi 2. Komputer 3. Handphone dan Telephone 4. Jaringan Internet 5. Form Pelayanan Informasi Obat 6. Literasi Online terkini mengenai obat (Medscape, drugs.com, jurnal terbaharukan) 7. Ruang pelayanan 8. Kursi tunggu

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9. Toilet 10. Ruang laktasi 11. Ruang bermain anak 12. Loker pelayanan pendaftaran khusus disabilitas
11.	Jumlah pelaksana	1 orang Apoteker 4 orang Tenaga teknis kefarmasian
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan 2. SOP Pelayanan Kefarmasian 3. Maklumat pelayanan 4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas 2. Terbackupnya dokumen obat yang meliputi Form Pelayanan Informasi Obat, Form Monitoring, Efek samping Obat, Form Pemantauan terapi obat 3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi (PPI) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja di bidang Pelayanan Kefarmasian 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA
SEKRETARIS



NIP. 19661210 199303 2 008



Lampiran No.	DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/6
Revisi ke	0

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN

Nama unit pelayanan : Puskesmas Rawat Jalan

Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1.	Persyaratan	1. Kartu JKN KIS / BPJS 2. KTP / KK 3. Kartu Identitas Berobat (KIB) bagi pasien lama 4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS
2.	Prosedur	1. Pasien didaftar oleh petugas pendaftaran 2. Pasien mendapat nomor antrian Pemeriksaan Umum 3. Pasien dipanggil perawat untuk masuk ruang Pemeriksaan Umum sesuai antrian 4. Pasien ditanya keluhan utama dan diperiksa tanda-tanda vital oleh perawat 5. Pasien dianamnesa dan diperiksa lebih lanjut oleh dokter 6. Pasien dijelaskan tentang penyakit dan tatalaksananya oleh dokter 7. Pasien menerima resep 8. Pasien mengambil obat kemudian pulang
3.	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan kondisi masing-masing pasien

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta 2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum (NON JKN KIS) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta
5.	Produk	1. Pemeriksaan medis umum 2. Pemeriksaan KIR kesehatan 3. Rujukan
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. SP4N Lapor b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Email : dinkes@surakarta.go.id d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi		
7.	Dasar hukum	1. Permenkes Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 2. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Satu set Komputer 2. Alat pengukuran tanda vital (<i>sphygmomanometer</i> , termometer, timer, stetoskop) 3. Alat Pemeriksaan Fisik (stetoskop, senter, palu refleksi) 4. Handscoon, Masker , <i>Faceshield/goggle, Gown</i> 5. Wastafel cuci tangan 6. Tempat tidur periksa 7. Meja dan ATK 8. Ruang pelayanan 9. Kursi tunggu 10. Toilet 11. Ruang laktasi 12. Ruang bermain anak 13. Loker pelayanan pendaftaran khusus disabilitas
9.	Kompetensi pelaksana	1. Dokter Umum 2. Perawat berpendidikan minimal D3
10.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Inspektorat
11.	Jumlah pelaksana	7 (tujuh)
12	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan 2. SOP Pelayanan Pemeriksaan Umum 3. Maklumat pelayanan 4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas 2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi (PPI) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dengan capaian Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan 3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA
SEKRETARIS



Dra. SETYOWATI, Apt.
Pembina Tk I

NIP. 19661210 199303 2 008



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. (0271) 632202, Fax. (0271) 632202
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id
SURAKARTA 57111

Lampiran No.	DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/7
Revisi ke	0

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN

Nama unit pelayanan : Puskesmas
Pelayanan : Pelayanan Pemeriksaan HIV pada Kelompok Beresiko

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery), meliputi:		
1.	Persyaratan	1. Kartu JKN KIS / BPJS 2. KTP 3. Kartu Identitas Berobat (KIB) 4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien menuju meja petugas skrining. 2. Pasien mendapatkan arahan dari petugas menuju meja pendaftaran. 3. Pasien melakukan pendaftaran di meja pendaftaran 4. Pasien diarahkan menuju ruang pemeriksaan 5. Pasien di ruang pemeriksaan dilakukan anamneses dan pemeriksaan fisik dan dilakukan pencatatan rekam medis oleh petugas 6. Berdasarkan hasil anamnese dan pemeriksaan fisik, pasien diarahkan ke ruang konseling

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Pasien di ruang konseling dilakukan wawancara (pretes) sebelum dilakukan tes laboratorium 8. Pasien menuju ruang laboratorium untuk dilakukan tes darah 9. Pasien menerima hasil tes laboratorium 10. Pasien menerima konseling ulang (post tes) atas hasil tes laboratorium. 11. Pasien mendapatkan layanan lebih lanjut sesuai hasil konseling ulang(post tes)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kondisi pasien
4.	Biaya / Tarif	1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta 2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum (NON JKN KIS) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta
5.	Produk Pelayanan	1. Hasil tes laboratorium 2. Konseling Pasien HIV
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. SP4N Lapor b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Email : dinkes@surakarta.go.id d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>), meliputi:		
7.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 3. Permenkes No 21 tahun 2013 tentang Penanggulangan HIV AIDS 4. Permenkes Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Program Pembebasan Biaya Pelayanan Kesehatan 7. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	1. Dokter 2. Perawat 3. Bidan 4. Pranata Laboratorium Kesehatan 5. Tenaga Farmasi
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Inspektorat
10.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pemeriksaan 2. Ruang Konseling 3. Ruang Laboratorium 4. Formulir konseling dan tes HIV 5. Almari

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Rak arsip 7. Meja 8. Kursi 9. Toilet 10. Form hasil laboratorium 11. Tensimeter 12. Stetoskop 13. Kursi tunggu 14. Ruang laktasi 15. Ruang bermain anak 16. Locket pelayanan pendaftaran khusus disabilitas
11.	Jumlah pelaksana	8 orang (Dokter 2, Perawat 2, Bidan 2, Pranata Lab 1, Asisten Apoteker 1)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan 2. SOP Pelayanan HIV AIDS 3. Maklumat pelayanan 4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas 2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus 3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi (PPI) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang Pengendalian HIV AIDS 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan 3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA
SEKRETARIS


Dra. SETYOWATI, Apt.
Pembina Tk I
NIP. 19661210 199303 2 008



Lampiran No.	DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/8
Revisi ke	0

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN

Nama unit pelayanan : Puskesmas
Pelayanan : Pelayanan Laboratorium Puskesmas

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery), meliputi:		
1.	Persyaratan	1. Lembar permintaan Pemeriksaan 2. Kartu JKN KIS / BPJS 3. KTP / KK 4. Kartu Identitas Berobat (KIB) bagi pasien lama 5. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS
2.	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari ruang pemeriksaan umum, gigi, KIA/KB 2. Pasien dipersilahkan duduk diruang tunggu sambil menunggu panggilan 3. Pasien di identifikasi berdasarkan nama, tanggal, alamat, dan jenis pemeriksaan. 4. Pasien menerima penjelasan oleh petugas tentang tindakan yang akan dilakukan terkait sampel yang akan diambil 5. Pasien dilakukan tindakan pengambilan sampel sesuai dengan jenis lembar permintaan pemeriksaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Pasien dipersilahkan untuk menunggu hasil laboratorium diluar ruangan 7. Pengolahan dan pemeriksaan sampel dilakukan sesuai prosedur jenis pemeriksaan laboratorium yang diperlukan. 8. Pencatatan hasil Pemeriksaan dientry di Simpus, dan di catat di buku register laboratorium, 9. Pasien menerima hasil pemeriksaan laboratorium untuk diserahkan kepada dokter/ poliklinik yang merujuk
3.	Waktu Pelayanan	Menyesuaikan jenis pemeriksaan
4.	Biaya/Tarif	1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta 2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum (NON JKN KIS) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta
5.	Produk	1. Pemeriksaan Hematologi 2. Pemeriksaan Urin rutin 3. Pemeriksaan Kimia darah : Gula, Cholesterol, Asam Urat, HDL, LDL, Cholesterol, SGOT, SGPT, Urea, Creatinin, Total protein, Albumin, Bilirubin Total, Direct 4. Pemeriksaan Serologi : • Widal slide • HIV, HBs Ag, Siphilis, VDRL • Rapid Antigen Covid 19

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Pemeriksaan Mikrobiologi 6. BTA,Gram,Gonorrhea,
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. SP4N Lapor b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Email : dinkes@surakarta.go.id d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>), meliputi :		
7.	Dasar hukum	1. Permenkes Nomor 43 tahun 2013 tentang Cara penyelenggaraan laboratorium yang baik dan benar 2. Permenkes Nomor 37 tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium Puskesmas 3. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	ATLM (Ahli teknologi laboratorium medik)
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Inspektorat
10.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. BHP pengambilan Darah 2. Reagen laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Fotometer 4. Hematologi Analyzer 5. Form permintaan pemeriksaan Laborat 6. Buku Register 7. Komputer 8. Printer 9. Meja dan ATK 10. Ruang pelayanan 11. Kursi tunggu 12. Toilet 13. Ruang laktasi 14. Ruang bermain anak 15. Loker pelayanan pendaftaran khusus disabilitas
11.	Jumlah pelaksana	2 Orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan 2. SOP Pelayanan Laboratorium 3. Maklumat pelayanan 4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas 2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus 3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi (PPI) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan dengan 1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang Laboratorium meliputi Pemantapan Mutu Internal dan Pemantapan Mutu Eksternal 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan 3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA
SEKRETARIS


Dra. SETYOWATI, Apt.
Pembina Tk I

NIP. 19661210 199303 2 008



Lampiran No.	DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/9
Revisi ke	0

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN

Nama unit pelayanan : Puskesmas Rawat Jalan
Pelayanan : Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1.	Persyaratan	1. Kartu JKN KIS / BPJS 2. KTP / KK 3. Kartu Identitas Berobat (KIB) bagi pasien lama 4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien mengambil nomor urut antrian pendaftaran sesuai layanan kesehatan yang dibutuhkan pada mesin antrian mandiri (APM) 2. Pasien menunggu layanan pendaftaran sesuai nomor antrian 3. Pasien melakukan pendaftaran sesuai urutan antrian 4. Pasien menunggu panggilan untuk mendapatkan layanan di poli gigi 5. Pasien masuk di ruang pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut sesuai dengan antrian 6. Pasien dilakukan anamnesa dan vital sign

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Pasien mendapatkan pemeriksaan fisik gigi dan mulut oleh dokter gigi 8. Pasien mendapatkan rencana perawatan sesuai indikasi medis 9. Pasien mengisi informed consent mengenai rencana perawatan yang akan dilakukan 10. Pasien menandatangani lembar informed concent 11. Pasien mendapatkan tindakan medis sesuai rencana perawatan yang sudah disetujui 12. Pasien mendapatkan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) paska tindakan medis 13. Pasien mendapatkan resep obat sesuai indikasi medis 14. Pasien menyelesaikan administrasi dan selanjutnya mengambil obat yang telah diresepkan oleh dokter gigi 15. Pasien telah selesai mendapatkan pelayanan di Puskesmas Ngoresan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4.	Biaya / Tarif	1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta 2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum (NON JKN KIS) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta
5.	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan Gigi 2. Pengobatan penyakit gigi dan mulut 3. Pencabutan gigi susu tanpa suntikan 4. Pencabutan gigi susu dengan suntikan 5. Pencabutan gigi tetap tanpa penyulit

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Trepanasi gigi 7. Tumpatan sementara 8. Tumpatan tetap 9. Tumpatan gigi dengan perawatan syaraf 10. Pembersihan karang gigi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. SP4N Laporan b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Email : dinkes@surakarta.go.id d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi	
7.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 3. Permenkes Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	1. Dokter Gigi 2. Perawat Gigi

NO	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Inspektorat
10.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Satu set Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK 4. Meja Pelayanan 5. Timbangan 6. Mikrotis 7. Tensimeter 8. Dental Unit 9. Aerosol suction 10. Hepafilter 11. Diagnostic Set (kaca mulut, pinset, sonde, ekskavator, nierbeken) 12. Set alat dan bahan pencabutan gigi 13. Set alat dan bahan tumpatan gigi 14. Obat dan BHP persiapan tindakan (cairan antiseptic, gelas kumur, larutan mouthwash, cotton pellet, cotton roll, tampon) 15. Handscoon, Masker N95, Faceshield / goggle, Gown, Apron. 16. Peralatan sterilisasi 17. Safety box 18. Sampah medis dan non medis 19. Ruang pelayanan 20. Kursi tunggu 21. Toilet 22. Ruang laktasi 23. Ruang bermain anak 24. Loker pelayanan pendaftaran khusus disabilitas
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan 2. SOP Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 3. Maklumat pelayanan 4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas 2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus 3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi (PPI) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang Pelayanan Gigi dan Mulut 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan 3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA
SEKRETARIS


Dra. SETYOWATI, Apt.
Pembina Tk I

NIP. 19661210 199303 2 008



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN

Jln. Jendral Sudirman No. 2 Telp. (0271) 632202, Fax. (0271) 632202
Web : dinkes.surakarta.go.id E-mail : dinkes@surakarta.go.id
SURAKARTA 57111

Lampiran No.	DINKES/UOBF_PUSK/SP/IV/2024/10
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT JALAN

Nama unit pelayanan : Puskesmas
Pelayanan : Pelayanan Tumbuh Kembang DDTK

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1.	Persyaratan	1. Kartu JKN KIS / BPJS 2. KTP / KK 3. Kartu Identitas Berobat (KIB) bagi pasien lama 4. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS 5. Buku KIA bagi yang sudah memiliki
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien melakukan pendaftaran 2. Pasien menunggu di ruang tunggu 3. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian 4. Pasien diperiksa melalui wawancara anamnesa 5. Pasien diperiksa dengan formulir DDTK sesuai jadwal dan jenis skrining DDTK 6. Pasien menerima penatalaksanaan sesuai indikasi (konseling stimulasi, intervensi stimulasi, pemeriksaan laboratorium, konseling gizi, terapi obat, rujukan bila diperlukan) 7. Pasien menerima informasi jadwal pemeriksaan ulang untuk evaluasi intervensi 8. Pasien pulang

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kondisi pasien
4.	Biaya / Tarif	1. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS dan Penduduk Kota Surakarta 2. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum (NON JKN KIS) dan Penduduk Luar Kota Surakarta, sesuai Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kota Surakarta
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Tumbuh Kembang DDTK
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. SP4N Lapor b. Website ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Email : dinkes@surakarta.go.id d. Media sosial : dinkessurakarta Instagram e. Telepon (0271) - 644704 f. Pengaduan secara langsung kepada <i>Customer Service</i> Puskesmas g. Kotak Saran
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi	
7.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Permenkes Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	1. Dokter 2. Bidan
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit Internal Puskesmas 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Inspektorat
10.	Saranan dan Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Satu set Komputer 2. Timbangan 3. Termometer 4. Stetoskop 5. Tempat tidur 6. Meja dan ATK 7. Formulir DDTK 8. Pita Pengukur 9. DDTK Kit 10. Pengukur Tinggi Badan 11. APD 12. Ruang pelayanan 13. Kursi tunggu 14. Toilet 15. Ruang laktasi 16. Ruang bermain anak 17. Loker pelayanan pendaftaran khusus disabilitas
11.	Jumlah pelaksana	7 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan 2. SOP Pelayanan DDTK 3. Maklumat pelayanan 4. Motto pelayanan / Janji Pelayanan / Tata Nilai

NO	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di Sistem Informasi Puskesmas 2. Terbackupnya dokumen pemeriksaan pada Aplikasi Simpus 3. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan Prosedur Pengendalian Penyakit Infeksi (PPI) dan Prosedur Keselamatan Pasien 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Jalur Evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dengan capaian target kinerja di bidang KIA / KB 2. Monitoring evaluasi PPI dan Keselamatan Pasien setiap bulan 3. Laporan keluhan / masukan pelanggan 4. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 3 bulan sekali 5. E-Kinerja dan Evaluasi Kinerja 360 Derajat

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA
SEKRETARIS



Dra. SETYOWATI, Apt.

Pembina Tk I
NIP. 19661210 199303 2 008